



PUBLIC NOTICE

Federal Communications Commission
445 12th St., S.W.
Washington, D.C. 20554

News Media Information 202 / 418-0500
Internet: <http://www.fcc.gov>
TTY: 1-888-835-5322

DA 12-1572
October 2, 2012
Enforcement Advisory No. 2012-08

FCC – AVISO DE APLICACIÓN DE NORMAS

TARJETAS TELEFÓNICAS PREPAGADAS

ALERTA A LOS CONSUMIDORES: Examine cuidadosamente los avisos publicitarios de las tarjetas telefónicas prepagadas, antes de comprarlas

Muchas tarjetas telefónicas prepagadas incluyen cargos en “letra chica” o no informados con anticipación

El 28 de septiembre de 2012, la Comisión Federal de Comunicaciones adoptó su sexta acción de aplicación de la ley en poco más de un año contra un proveedor de tarjetas telefónicas prepagadas. Y ahora ha propuesto decomisos por \$30 millones, en lo que parece ser un fraude en el mercadeo de estas tarjetas. Muchos proveedores de tarjetas prepagadas tienen por mercado objetivo a comunidades vulnerables, de minorías o de inmigrantes de bajos ingresos. Estos proveedores publicitan falsamente que unas tarjetas telefónicas prepagadas que sólo cuestan unos pocos dólares darán al consumidor cientos o miles de minutos de llamadas a sus familias y amigos en todo el mundo. En sus investigaciones, la FCC ha concluido que debido a la ausencia de advertencias sobre ciertos cargos y al uso de “letra chica”, los consumidores obtendrían sólo una fracción de los minutos publicitados. Desafortunadamente, algunos proveedores parecen seguir usando estas prácticas engañosas. Este Aviso alerta a los consumidores de tarjetas telefónicas prepagadas y advierte a los proveedores que la FCC perseguirá diligentemente a los infractores.

*****ALERTA A LOS CONSUMIDORES*****

Qué hacer antes de comprar una tarjeta telefónica prepagada:

- Lea cuidadosamente las instrucciones respecto a cómo usar la tarjeta.
- Comprenda las tarifas para su tarjeta telefónica en particular.
- Lea la “letra chica” en la tarjeta, para entender cualquier tipo de cargos, condiciones o limitaciones.
- Revise para ver si los minutos publicitados se aplican a una sola llamada o a llamadas múltiples.
- Confirme la expiración de la tarjeta para evitar la pérdida de minutos sin utilizar.
- Asegúrese de que haya un número de llamadas gratuitas proporcionado en la tarjeta o con ella.
- Obtenga recomendaciones: pídale a sus parientes y amigos que le recomienden tarjetas que hayan usado y que les hayan gustado.

Quejas comunes que sugieren posible fraude en tarjetas telefónicas prepagadas:

- Números de acceso y/o PINs que no funcionan.

- Números de acceso y/o de servicio que están siempre ocupados.
- Emisores de tarjetas que ponen fin a sus operaciones, dejando a los usuarios con tarjetas inútiles.
- Tarifas más altas que lo publicitado.
- Cargos de “fin de llamada” y “por llamada” o cargos de “mantención” que no son abiertamente anunciados con anticipación.
- Tarjetas que aplican cargos incluso cuando las llamadas no resultan.
- Conexiones de mala calidad.
- Tarjetas que expiran sin conocimiento del comprador.

¿Qué es una tarjeta telefónica prepagada? Las tarjetas telefónicas prepagadas proporcionan una cantidad específica de tiempo de llamadas, que se paga por adelantado al adquirir la tarjeta. Las tarjetas pueden ser muy convenientes, generalmente permitiendo a los consumidores efectuar llamadas a sus familias y amigos en Estados Unidos y el extranjero, desde cualquier teléfono. Las tarjetas se venden típicamente en denominaciones de \$2, \$3 o \$5, en quioscos de venta de periódicos y en tiendas de abarrotes y de conveniencia. A menudo son publicitadas a los consumidores mediante el uso de afiches exhibidos en sitios de venta al detalle.

¿Qué disposiciones legales se aplican a las tarjetas telefónicas prepagadas? La sección *section 201(b)* de la Ley de Comunicaciones (*Communications Act*, en inglés) ordena que “todos los cobros, prácticas, clasificaciones y normas para y en conexión con los servicios de comunicaciones (ya sean interestatales o con el extranjero), deben ser justos y razonables” (“[a]ll charges, practices, classifications, and regulations for and in connection with [interstate or foreign] communication service, shall be just and reasonable...”¹, en inglés). Al aplicar la sección *section 201(b)* para los casos de tarjetas telefónicas prepagadas,² la FCC concluyó que las compañías involucradas aparentemente dieron a entender fraudulentamente a los compradores de tarjetas telefónicas prepagadas que ellos podrían usar cientos o miles de minutos para efectuar llamadas a países extranjeros pero de hecho, ellos podrían usar sólo una fracción de esos minutos, debido a que una serie de cargos y sobrecargos rápidamente dejaban a la tarjeta sin dinero disponible para hacer llamadas. La FCC concluyó que en los materiales de mercadeo de las tarjetas, la información proporcionada por las empresas respecto a dichos cargos contradecía los anuncios respecto al número de minutos disponibles para efectuar llamadas telefónicas con las tarjetas, exhibiendo este último dato de manera mucho más prominente que la información de los cargos y sobrecargos. Adicionalmente, las explicaciones de las compañías sobre el rango de tarifas y otros términos y condiciones eran aparentemente tan vagos que hacían difícil para un consumidor, en el momento de la compra, saber qué cargos se aplicarían o cómo los cargos impactarían el número de minutos de llamadas que en realidad estaba adquiriendo.

¿Qué deberían hacer las empresas para asegurar que están cumpliendo la ley? Las empresas que proveen tarjetas telefónicas prepagadas deberían examinar la sección *section 201(b)* de la Ley de Comunicaciones (*Communications Act*, en inglés) así como los decomisos propuestos recientemente en lo que dice relación a las prácticas de publicidad y mercadeo de tarjetas telefónicas. Las empresas deben proporcionar información suficiente y exacta respecto a sus tarifas, cargos y al número real de minutos para hacer llamadas, disponible en sus tarjetas, de manera clara y conspicua, dada a conocer en el sitio de venta, para permitir a los consumidores efectuar una decisión informada respecto a los productos que están comprando. Las empresas deberían consultar a sus asesores legales respecto a cualquier duda relacionada con sus operaciones en particular. Esperamos que este Aviso derive en un mayor cumplimiento de la Ley de Comunicaciones (*Communications Act*, en inglés) en el mercadeo de tarjetas

¹ 47 U.S.C. § 201(b). The FCC has found companies liable for unfair and deceptive marketing as an “unjust and unreasonable practice” under section 201(b). See, e.g., *NOS Communications, Inc.*, Notice of Apparent Liability for Forfeiture, 16 FCC Rcd 8133 (2001); *Business Discount Plan, Inc.*, Order of Forfeiture, 15 FCC Rcd 14461 (2000).

² *NobelTel, LLC*, Notice of Apparent Liability for Forfeiture, FCC 12-120 (rel. Sept. 28, 2012). See also *Locus Telecommunications, Inc.*, Notice of Apparent Liability for Forfeiture, 26 FCC Rcd 12818 (2011); *Lyca Tel, LLC*, Notice of Apparent Liability for Forfeiture, 26 FCC Rcd 12827 (2011); *Simple Network, Inc.*, Notice of Apparent Liability for Forfeiture, 26 FCC Rcd 16669 (2011); *STi Telecom Inc.*, Notice of Apparent Liability for Forfeiture, 26 FCC Rcd 12808 (2011); *Touch-Tel USA, LLC*, 26 FCC Rcd 12836 (2011).

telefónicas prepagadas. No obstante, al mismo tiempo enfatizamos que la sección *section 201(b)* proporciona importantes resguardos al consumidor y que continuaremos aplicando su cumplimiento, estrictamente.

¿Qué ocurre si las compañías no cumplen con la ley? El no cumplimiento de la Ley de Comunicaciones puede derivar en que una compañía se vea sujeta a penas severas, incluyendo, aunque no limitadas a decomisos monetarios sustanciales.

¿Qué pueden hacer los consumidores si tienen problemas con sus tarjetas telefónicas prepagadas? Primero, los consumidores deberían ponerse en contacto con el proveedor de servicios de la tarjeta telefónica prepagada. Si los consumidores no quedan satisfechos con la respuesta de su proveedor de servicios, los alentamos a contactarse con la FCC en el 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) o a presentar una queja electrónica en www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html.

¿Necesita más información? Para ayudar a los consumidores a adoptar decisiones de compra mejor informadas, la FCC ha publicado una Guía para el Consumidor, http://transition.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_prepaidcards.html ([Consumer Guide](#), en inglés) y una Hoja de Datos http://transition.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_prepaidcards.html ([Tip Sheet](#), en inglés). Por favor, dirija sus consultas de medios de comunicación a Neil Grace, en el 202-418-0506 o escribiendo a neil.grace@fcc.gov. Para información en general respecto a la FCC, usted puede ponerse en contacto con la FCC llamando al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) o visitando nuestro sitio web en www.fcc.gov.

Para solicitar materiales en formato accesible para personas con discapacidades (Braille, letra grande, archivos electrónicos, formato de audio) envíe un correo electrónico a fcc504@fcc.gov o llame a la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor (*Consumer and Governmental Affairs Bureau*, en inglés) al (202) 418-0530 (voz); (202) 418-0432 (TTY). Usted también puede ponerse en contacto con la Oficina de Aplicación de Normas (*Enforcement Bureau*) en su línea TTY (202) 418-1148 para obtener más información respecto a este Aviso de Aplicación de Normas (*Enforcement Advisory*, en inglés) o con la FCC en su línea TTY en el 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322).

Emitido por la Jefatura de la Oficina de
Aplicación de Normas (Chief,
Enforcement Bureau)